

Kinerja operasional bandar udara





© BSN 2015

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen ini dengan cara dan dalam bentuk apapun serta dilarang mendistribusikan dokumen ini baik secara elektronik maupun tercetak tanpa izin tertulis dari BSN

BSN
Email: dokinfo@bsn.go.id
www.bsn.go.id

Diterbitkan di Jakarta

Daftar isi

Daftar isi.....	i
Prakata	ii
1 Ruang lingkup.....	1
2 Istilah dan definisi	1
3 Tata cara penilaian tingkat pelayanan (<i>level of service</i>) bandar udara	4
Lampiran A (informatif) Contoh penghitungan tingkat pelayanan (<i>level of service</i>)	13
Lampiran B (informatif) Contoh penghitungan tingkat pelayanan (<i>level of service</i>) yang berbeda pada lampiran A	14
Bibliografi	16
Tabel 1 - Standar kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan.. 5	



Prakata

Standar Nasional Indonesia (SNI) 8148:2015 dengan judul *Kinerja operasional bandar udara*. Standar ini digunakan untuk memberikan kemudahan penerapannya dan menyamakan persepsi terhadap cara penilaian tingkat pelayanan (*level of service*). Penilaian tingkat pelayanan (*level of service*) untuk masing-masing jenis jasa (PJP4U, PJP2U, PJP, Pelayanan Jasa Pemakaian Counter, dan Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata) menghasilkan indeks level of service (Ls) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu).

Dalam Standar ini, banyak digunakan istilah teknis tetap dalam bahasa aslinya (bahasa Inggris) dengan maksud untuk memudahkan pengguna memahami terminologi sesuai dengan peruntukannya.

Standar ini disusun oleh Komite Teknis 03-07, *Transportasi Udara*. Standar ini telah dibahas dan disetujui dalam rapat konsensus nasional di Jakarta pada tanggal 2 Oktober 2014. Konsensus ini dihadiri oleh para pemangku kepentingan (*stakeholder*) terkait, yaitu perwakilan dari produsen, konsumen, pakar dan pemerintah.

Standar ini telah melalui tahap jajak pendapat pada tanggal 12 November 2014 sampai dengan 12 Januari 2015 dengan hasil akhir disetujui menjadi SNI.



Kinerja operasional bandar udara

1 Ruang lingkup

Standar ini digunakan untuk menentukan kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan di bandar udara, yaitu :

- a) pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U),
- b) pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U),
- c) pelayanan jasa penerbangan (PJP),
- d) pelayanan jasa pemakaian counter;
- e) pelayanan jasa pemakaian garbarata.

Standar ini juga digunakan sebagai petunjuk teknis penghitungan tingkat pelayanan (*level of service*) di bandar udara sebagai dasar kebijakan pentarifan jasa kebandarudaraan, dimaksudkan untuk memberikan kemudahan penerapannya dan menyamakan persepsi terhadap cara penilaian tingkat pelayanan (*level of service*) di bandar udara dan menghasilkan indeks tingkat pelayanan (*level of service/Ls*) bandar udara antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu) yang mencakup:

- a) indikator kualitas pelayanan,
- b) tolok ukur,
- c) skala nilai,
- d) bobot.

2 Istilah dan definisi

2.1

pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)

faktor pendukung yang termasuk dalam lingkup pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara adalah pemanduan lalu lintas udara, landas pacu, PKP-PK, peralatan navigasi, surveillance, peralatan komunikasi, apron, fasilitas penerangan landas pacu dan apron, hanggar dan sekuriti

2.2

pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U)

faktor pendukung yang termasuk dalam lingkup pelayanan jasa penumpang pesawat udara adalah pelayanan di terminal penumpang yang ditinjau dari aspek keselamatan, kelancaran, keamanan dan kenyamanan penumpang pesawat udara

2.3

pelayanan jasa penerbangan (PJP)

faktor pendukung yang termasuk dalam lingkup pelayanan jasa penerbangan adalah pemanduan lalu lintas udara, peralatan navigasi, peralatan telekomunikasi dan *surveillance* untuk *en-route*

2.4

pelayanan jasa pemakaian counter

faktor pendukung yang termasuk dalam lingkup jasa pemakaian *counter* adalah peralatan meja pelaporan (*check-in counter*)

2.5

pelayanan jasa pemakaian garbarata

faktor pendukung jasa pemakaian garbarata adalah fasilitas garbarata

2.6

breakdown of separation (BOS)

yaitu suatu kejadian dalam proses pemanduan lalu lintas udara yang mengakibatkan terjadinya separasi kurang dari standar minimum yang ditentukan untuk masing-masing klasifikasi pelayanan

2.7

breakdown of coordination (BOC)

suatu kejadian dalam proses pemanduan lalu lintas udara dimana prosedur koordinasi antar ATS unit yang terkait tidak dilakukan sesuai prosedur koordinasi yang ditetapkan

2.8

waktu holding

waktu tunggu yang diperlukan bagi pesawat udara sejak disampaikannya permintaan ijin mendarat sampai diperolehnya ijin mendarat

2.9

kelengkapan marka landasan

suatu kelengkapan/marka yang ada di landasan yang dapat memberikan petunjuk yang diperlukan dengan jelas dan benar

2.10

skid resistance

suatu keadaan permukaan landasan guna mendukung pencapaian *break action*

2.11

kenyamanan keselamatan pendaratan

kenyamanan keselamatan dalam pendaratan yang dikaitkan dengan tersedianya fasilitas kondisi landasan yang sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku

2.12

tidak ada obstacle

kondisi kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan yang masih dalam batas toleransi yang ada pada ketentuan keselamatan penerbangan

2.13

response time

waktu tanggap yang diperlukan oleh PKP-PK sejak diterimanya informasi *accident* *insiden* pesawat udara sampai ujung landasan

2.14

serviceability

kemampuan peralatan navigasi penerbangan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku selama periode tertentu

2.15

readiability

kemampuan peralatan navigasi penerbangan dalam memancarkan atau menerima sinyal sesuai standar yang ditentukan

2.16

kapasitas apron

kemampuan apron dalam menampung jumlah pesawat udara sesuai dengan volume lalu lintas yang dilayani

2.17

waktu tunggu

waktu yang diukur sejak masuk ke dalam antrian sampai siap dilayani bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan

2.18

waktu proses

waktu yang diukur sejak mulai di proses sampai selesai dan keluar antrian bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan

2.19

kondisi normal

proses pemeriksaan awal sekuriti terhadap penumpang dan barang yang tidak memerlukan pemeriksaan lanjut

2.20

kondisi khusus

proses pemeriksaan sekuriti terhadap penumpang dan barang yang memerlukan pemeriksaan lanjut

2.21

penyerahan bagasi pertama

waktu yang digunakan dalam proses penyerahan barang kepada penumpang yang dihitung dari mulai pesawat *block on*/bongkar bagasi sampai bagasi pertama tiba di *baggage claim*

2.22

penyerahan bagasi terakhir

waktu yang digunakan dalam proses penyerahan barang/bagasi mulai pesawat *block on*/bongkar bagasi sampai bagasi terakhir di *baggage claim*

2.23

pemakaian *counter*

yang termasuk dalam lingkup Jasa Pemakaian *Counter* adalah peralatan meja pelaporan (*Check-in counter*)

2.24

pemakaian garbarata

waktu Proses *Docking* yaitu waktu yang diperlukan dalam proses *docking* garbarata dengan pesawat udara

2.25

indikator kualitas pelayanan

komponen pelayanan jasa yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan yang dinikmati oleh pengguna jasa

2.26

tolok ukur

© BSN 2015

besaran nilai kualitas pelayanan yang harus dicapai mewakili standar kinerja operasi yang ditetapkan selama 1 tahun beroperasi

2.27

skala nilai

tingkat penilaian kondisi yang diberikan oleh penyedia jasa kebandarudaraan dibanding dengan standar kinerja operasional yang ditetapkan. Pemberian nilai terhadap kondisi tersebut diklasifikasikan sebagai : baik, cukup dan kurang

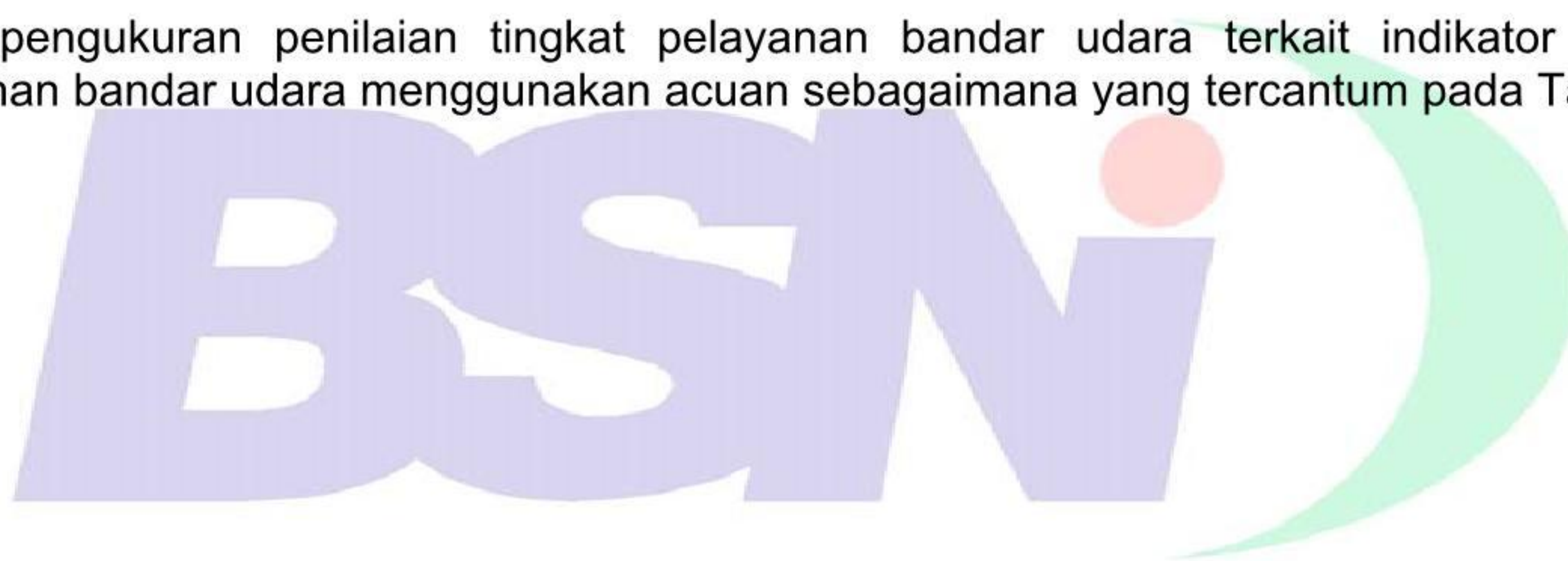
2.28

bobot

tingkat pengaruh masing-masing indikator kualitas pelayanan terhadap penilaian keseluruhan faktor pendukung pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan jasa kebandarudaraan yang terkait dengan pelayanan jasa kegiatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 keputusan ini. Jumlah bobot untuk masing-masing jasa kegiatan penerbangan akan mencapai nilai maksimum 1 (satu) apabila seluruh jasa yang diberikan telah sesuai standar kinerja yang ditetapkan

3 Tata cara penilaian tingkat pelayanan (*level of service*) bandar udara

Untuk pengukuran penilaian tingkat pelayanan bandar udara terkait indikator kualitas pelayanan bandar udara menggunakan acuan sebagaimana yang tercantum pada Tabel 1.



Tabel 1 - Standar kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan

No.	Jenis pelayanan	Fasilitas pendukung pelayanan	Bentuk pelayanan	Indikator kualitas pelayanan	Tolok ukur	Nilai minimal	Bobot	Keterangan
1	PJP4U a. Pendaratan	(1) ATC (<i>Air Traffic Control</i>)	Pelayanan Lalu Lintas Udara untuk membantu pendaratan	<i>Breakdown of Separation (BOS) 4</i> BOS dari 100000 pergerakan	99%	98 % -100 % = Baik = 1.0 95% - 97 % = Cukup = 0.9 <95 % = Kurang = 0.8	0.18	Mengacu pada standar ICAO Annex 11 Doc. 4444
				<i>Breakdown of Separation (BOS) 7</i> BOS dari 100000 pergerakan	99%	98 % - 100 % = Baik = 1.0 95% - 97 % = Cukup = 0.9 <95 % = Kurang = 0.8	0.12	Mengacu pada standar ICAO Annex 11 Doc. 4444
				<i>Waktu holding</i>	99%	95 % - 100 % = Baik = 1.0 90% - 94 % = Cukup = 0.9 <90 % = Kurang = 0.8	0.04	Mulai request s.d. mendapat ijin untuk mendarat
		(2) Landasan	Landasan yang persyaratan keselamatan penerbangan	Kelengkapan marka landasan	95%	94 % -100 % = Baik = 1.0 90% - 93 % = Cukup = 0.9 <90 % = Kurang = 0.8	0.03	Mengacu SKEP Dirjen Hubud SKEP/123/VI/1999 Tanggal 11 Juni 1999
				<i>Skid resistance</i>	90%	89 % - 100 % = Baik = 1.0 80% - 88 % = Cukup = 0.9 <80 % = Kurang = 0.8	0.02	Mengacu pada standar ICAO Annex 14
				Kenyamanan/Keselamatan Pendaratan	90%	89 % -100 % = Baik = 1.0 80% - 88 % = Cukup = 0.9 <80 % = Kurang = 0.8	0.02	Konfigurasi landasan Mengacu pada standar ICAO Annex 14
				Tidak ada <i>obstacle</i>	97%	95 % -100 % = Baik = 1.0 90% - 94 % = Cukup = 0.9 <90 % = Kurang = 0.8	0.02	Mengacu pada standar ICAO Annex 14

Tabel 1 - Standar kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan (lanjutan)

No.	Jenis pelayanan	Fasilitas pendukung pelayanan	Bentuk pelayanan	Indikator kualitas pelayanan	Tolok ukur	Nilai minimal	Bobot	Keterangan
		(3) Fasilitas PKP-PK	PKP-PK (Pertolongan Kecelakaan Penerbangan-Pemadaman Kebakaran)	<i>Response time</i>	≤3', 100%	100 % = Baik = 1.0 95 % - 99 % = Cukup = 0.9 <95 % = Kurang = 0.8	0.01	Mengacu SKEP Dirjen Hubud SKEP/94/IV/1998 Pasal 19
		(4) Peralatan Navigasi	<i>ILS (Instrument Landing System)</i>	<i>Serviceability</i>	95%	90 % - 100 % = Baik = 1.0 85 % - 89 % = Cukup = 0.9 <85 % = Kurang = 0.8	0.05	Mengacu pada standar ICAO Annex 11
			<i>DVOR (Doppler Very High Frequency Omnidirectional Radio Range)</i>	<i>Serviceability</i>	95%	90 % - 100 % = Baik = 1.0 85 % - 89 % = Cukup = 0.9 <85 % = Kurang = 0.8	0.05	Mengacu pada standar ICAO Annex 11
			<i>DME (Distance Measuring Equipment)</i>	<i>Serviceability</i>	95%	90 % - 100 % = Baik = 1.0 85 % - 89 % = Cukup = 0.9 <85 % = Kurang = 0.8	0.03	Mengacu pada standar ICAO Annex 11
			<i>NDB Localizer (Non Directional Beacon)</i>	<i>Serviceability</i>	95%	90 % - 100 % = Baik = 1.0 85 % - 89 % = Cukup = 0.9 <85 % = Kurang = 0.8	0.02	Mengacu pada standar ICAO Annex 11
		(5) Surveillance	Radar: <i>PSR (Primary Surveillance Radar), SSR (Secondary Surveillance Radar), ADC (Automatic Depending Surveillance)</i>	<i>Serviceability</i>	95%	90 % - 100 % = Baik = 1.0 85 % - 89 % = Cukup = 0.9 <85 % = Kurang = 0.8	0.02	Mengacu pada standar ICAO Annex 11

Tabel 1 - Standar kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan (lanjutan)

No.	Jenis pelayanan	Fasilitas pendukung pelayanan	Bentuk pelayanan	Indikator kualitas pelayanan	Tolok ukur	Nilai minimal	Bobot	Keterangan
		(6) Peralatan Telekomunikasi	ADC (Aerodrome Control Tower) VHF TX/RX (Very High Frequency Transmitter/Receiver) AFTN (Aeronautical Fix Telecommunication), Direct Speech, VSAT	Readability	97%	90 % - 100 %-Baik=1.0 85% - 89 % = Cukup= 0.9 <85 %= Kurang = 0.8	0.10	Mengacu pada standar ICAO Annex 10
		(7) Runway Light	Runway Light	Serviceability	95%	90 % -100 %=Baik=1.0 85% - 89 % = Cukup= 0.9 <85 %= Kurang = 0.8	0.04	Runway Light terdiri dari : Runway Edge Light, R/W Center Line Light, Threshold Light
			Taxiway Light	Serviceability	95%	90 % - 100 %=Baik=1.0 85% - 89 % = Cukup= 0.9 <85 %= Kurang = 0.8	0.03	Taxiway Light terdiri dari : Taxiway Edge Light, T/W Center Line Light
			Approach Light	Serviceability	95%	90 % - 100 %=Baik=1.0 85% - 89 % = Cukup= 0.9 <85 % = Kurang = 0.8	0.03	Approach Light terdiri dari Approach Light, VASI (Visual Approach Slope Indicator), PAPI (Precision Approach Path Indicator), REILS (Runway End Identification Light System), SQFL

Tabel 1 - Standar kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan (lanjutan)

No.	Jenis pelayanan	Fasilitas pendukung pelayanan	Bentuk pelayanan	Indikator kualitas pelayanan	Tolok ukur	Nilai minimal	Bobot	Keterangan
	b. Penempatan	(1) Apron	Penyediaan Prasarana dan Marka	Kapasitas Apron mampu manampung jumlah pesawat udara pada pada jam sibuk	sesuai standar 90%	85% - 100% = Baik = 1.0 80% - 84% = Cukup = 0.9 <80% = Kurang = 0.8	0.90	Sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Ditjen Hubud
		(2) Apron Lighting	Apron Light	Serviceability	95%	90% - 100% = Baik = 1.0 85% - 89% = Cukup = 0.9 <85% = Kurang = 0.8	0.02	
			Guidance Sign/ Marshaller	Serviceability	95%	90% - 100% = Baik = 1.0 85% - 89% = Cukup = 0.9 <85% = Kurang = 0.8	0.035	
			Parking Stand	Serviceability	95%	90% - 100% = Baik = 1.0 85% - 89% = Cukup = 0.9 <85% = Kurang = 0.8	0.02	
			Flood Light	Serviceability	95%	90% - 100% = Baik = 1.0 85% - 89% = Cukup = 0.9 <85% = Kurang = 0.8	0.025	
	c. Penyimpanan	(1) Hanggar	Tersedianya hanggar	Luas hanggar cukup untuk menampung pesawat Udara terbesar yang ditentukan	sesuai standar 90%	90% - 100% = Baik = 1.0 85% - 89% = Cukup = 0.9 <85% = Kurang = 0.8	0.90	Sesuai dengan standar Ditjen Hubud
		(2) Security	Pegamanan Lingkungan hanggar	Tidak adanya pelanggaran hukum di luar lingkungan hanggar	97%	95% - 100% = Baik = 1.0 90% - 94% = Cukup = 0.9 <90% = Kurang = 0.8	0.10	

Tabel 1 - Standar kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan (lanjutan)

No.	Jenis pelayanan	Fasilitas pendukung pelayanan	Bentuk pelayanan	Indikator kualitas pelayanan	Tolok ukur	Nilai minimal	Bobot	Keterangan
2	PJP ATC (Air Traffic Control)	(1) ACC/APP (Area Control Center) 1 Approach Control Service)	Pelayanan Lalu Lintas Udara untuk membantu di Control Airspace	Breakdown of Separation (BOS) 4 BOS dari 100000 pergerakan	99%	98 % -100 % = Baik = 1.0 95% - 97 % = Cukup = 0.9 <95 % = Kurang = 0.8	0.25	Mengacu pada standar ICAO Annex 11
				Breakdown of Separation (BOS) 7 BOS dari 100000 pergerakan	99%	98 % - 100 % = Baik = 1.0 95% - 97 % = Cukup = 0.9 <95 % = Kurang = 0.8	0.10	Mengacu pada standar ICAO Annex 11
		(2) FIC (Flight Information Center)	Pelayanan Lalu Lintas Udara untuk membantu Traffic Information	Breakdown of Separation (BOS) 4 BOS dari 100000 pergerakan	99%	98 % -100 % = Baik = 1.0 95% - 97 % = Cukup = 0.9 <95 % = Kurang = 0.8	0.10	Mengacu pada standar ICAO Annex 11
				Breakdown of Separation (BOS) 7 BOS dari 100000 pergerakan	99%	98 % -100 % = Baik = 1.0 95% - 97 % = Cukup = 0.9 <95 % = Kurang = 0.8	0.05	Mengacu pada standar ICAO Annex 11
		(3) Surveillance	Radar: PSR (Primary Surveillance Radar), SSR (Secondary Surveillance Radar), ADC (Automatic Depending Surveillance)	Serviceability	95%	94 % -100 % = Baik = 1.0 90% - 93 % = Cukup = 0.9 <90 % = Kurang = 0.8	0.15	Mengacu pada standar ICAO Annex 11
		(4) Peralatan Telekomunikasi	ACC VHF (ER) TX/RX (Area Control Center)	Readability	97%	95 % - 100 % = Baik = 1.0 90 % - 94 % = Cukup = 0.9 <90 % = Kurang = 0.8	0.12	Mengacu pada standar ICAO Annex 10
			FSS (Flight Services Station)	Readability	97%	95 % -100 % = Baik = 1.0 90% - 94 % = Cukup = 0.9 <90 % = Kurang = 0.8	0.12	Mengacu pada standar ICAO Annex 10

Tabel 1 - Standar kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan (lanjutan)

No.	Jenis pelayanan	Fasilitas pendukung pelayanan	Bentuk pelayanan	Indikator kualitas pelayanan	Tolok ukur	Nilai minimal	Bobot	Keterangan
			a. RDARA HF TX/RX (<i>Regional and Domestic Air Route Area</i>) a. MWARA HF TX/RX (<i>Major World Air Route Area</i>)					
		(5) Navigasi	Navigasi Udara untuk <i>en-route</i>	<i>Serviceability</i>	95%	90 % - 100 % = Baik = 1.0 85% - 89 % = Cukup = 0.9 <85 % = Kurang = 0.8	0.15	Mengacu pada standar ICAO Annex 11
3.	PJP2U	Pelayanan Terminal Penumpang, Keselamatan, Keamanan, kelancaran	Pelayanan <i>Check-in</i>	Waktu menunggu	<20', 90%	80 % - 100 % = Baik = 1.0 60% - 79 % = Cukup = 0.9 <60 % = Kurang = 0.8	0.05	Dilayani oleh instansi (Perusahaan angkutan udara)
				Waktu Proses	<2' 30", 90%	80 % - 100 % = Baik = 1.0 60% - 79 % = Cukup = 0.9 <60 % = Kurang = 0.8	0.05	Dilayani oleh instansi (Perusahaan angkutan udara)
			Pemeriksaan <i>security</i> penumpang dan barang	Kondisi normal	<3', 90%	90 % - 100 % = Baik = 1.0 80% - 89 % = Cukup = 0.9 <80 % = Kurang = 0.8	0.10	
				Kondisi Khusus	<8', 90%	90 % - 100 % = Baik = 1.0 80% - 89 % = Cukup = 0.9 <80 % = Kurang = 0.8	0.15	

Tabel 1 - Standar kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan (lanjutan)

No.	Jenis pelayanan	Fasilitas pendukung pelayanan	Bentuk pelayanan	Indikator kualitas pelayanan	Tolok ukur	Nilai minimal	Bobot	Keterangan
			Imigrasi Keberangkatan	Waktu menunggu	<15', 90%	70 % - 100 % = Baik = 1.0 50% - 69 % = Cukup = 0.9 <50 % = Kurang = 0.8	0.10	Dilayani oleh instansi lain (Ditjen Imigrasi)
				Waktu Proses	<2', 90%	70 % - 100 % = Baik = 1.0 50% - 69 % = Cukup = 0.9 <50 % = Kurang = 0.8	0.15	Dilayani oleh instansi lain (Ditjen Imigrasi)
			Imigrasi Kedatangan	Waktu menunggu	<15', 90%	70 % - 100 % = Baik = 1.0 50% - 69 % = Cukup = 0.9 <50 % = Kurang = 0.8	0.03	Dilayani oleh instansi lain (Ditjen Imigrasi)
				Waktu Proses	<2', 90%	70 % - 100 % = Baik = 1.0 50% - 69 % = Cukup = 0.9 <50 % = Kurang = 0.8	0.02	Dilayani oleh instansi lain (Ditjen Imigrasi)
			Pelayanan Bea Cukai	Waktu menunggu	<20', 90%	70 % - 100 % = Baik = 1.0 50% - 69 % = Cukup = 0.9 <50 % = Kurang = 0.8	0.03	Dilayani oleh instansi lain (Ditjen Bea Cukai)
				Waktu Proses	<10', 90%	70 % - 100 % = Baik = 1.0 50% - 69 % = Cukup = 0.9 <50 % = Kurang = 0.8	0.02	Dilayani oleh instansi lain (Ditjen Bea Cukai)
			Pelayanan Bagasi	Bagasi pertama	<20', 90%	80 % - 100 % = Baik = 1.0 60% - 79 % = Cukup = 0.9 <60 % = Kurang = 0.8	0.04	
				Bagasi terakhir	<30', 90%	80 % - 100 % = Baik = 1.0 60% - 79 % = Cukup = 0.9 <60 % = Kurang = 0.8	0.06	
		Keyamanan	Kapasitas terminal	Luas ruang per penumpang pada jam sibuk	sesuai standard 90%	85 % - 100 % = Baik = 1.0 80% - 84 % = Cukup = 0.9 <80 % = Kurang = 0.8	0.08	Sesuai dengan standar kesiapan peralatan untuk memberikan pelayanan
			Kesejukan ruang terminal bersih	Suhu ruang dalam terminal	23-27 derajat C,	85 % - 100 % = Baik = 1.0 80% - 84 % = Cukup = 0.9 80% - 84 % = Cukup = 0.9	0.08	peralatan untuk

Tabel 1 - Standar kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan (lanjutan)

No.	Jenis pelayanan	Fasilitas pendukung pelayanan	Bentuk pelayanan	Indikator kualitas pelayanan	Tolok ukur	Nilai minimal	Bobot	Keterangan
			Kemudahan bagi penumpang untuk mengangkut barang bawaannya	Jumlah trolleys	6 trolleys per 10 pnp, 90%	85 % - 100 % = Baik = 1.0 80% - 84 % = Cukup = 0.9 <80 % = Kurang = 0.8	0.07	
			Pelayanan informasi	Service ability	90%	85 % - 100 % = Baik = 1.0 80% - 84 % = Cukup = 0.9 <80 % = Kurang = 0.8	0.03	
			a. Public information system					
			b. Public address system					
			c. Flight Progress Display	Service ability	90%	85 % - 100 % = Baik = 1.0 80% - 84 % = Cukup = 0.9 <80 % = Kurang = 0.8	0.02	
			Tersedianya fasilitas umum	Service ability	90%	85 % - 100 % = Baik = 1.0 80% - 84 % = Cukup = 0.9 <80 % = Kurang = 0.8	0.02	Dinilai dari kesiapan peralatan untuk memberikan pelayanan
4.	Pemakaian Counter	Peralatan meja pelaporan (<i>check-in counter</i>)	Penyediaan meja pelaporan (<i>Check-in Counter</i>)	Jumlah penumpang yang dilayani pada sibuk	sesuai standard 90%	85 % - 100 % = Baik = 1.0 80% - 84 % = Cukup = 0.9 <80 % = Kurang = 0.8	0.40	Sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Ditjen Hubud
			Penyediaan Computer	Service ability computer MTBF	95%	85 % - 100 % = Baik = 1.0 80% - 84 % = Cukup = 0.9 <80 % = Kurang = 0.8	0.30	MTBF = Mean Time Between Failure
			Penyediaan Timbangan	Akurasi timbangan	Deviasi (+/-) 2,5%, 90%	85 % - 100 % = Baik = 1.0 80% - 84 % = Cukup = 0.9 <80 % = Kurang = 0.8	0.30	
5.	Pemakaian Garbarata	Fasilitas Garbarata	Pengoperasian	Waktu Proses Docking	<2', 90 %	85 % - 100 % = Baik = 1.0 80% - 84 % = Cukup = 0.9 <80 % = Kurang = 0.8	1	Mengacu Airport Handling Manual-IATA

Lampiran A
(informatif)
Contoh penghitungan tingkat pelayanan (*level of service*)

No.	Jenis Pelayanan	Fasilltas Pendukung Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Indikator Kualitas Pelayanan	Tolok Ukur	Nilai minimal	Bobot	Kinerja operasional	Nilai kinerja operasional	Nilai perolehan kinerja operasional
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 = (8) X (10)
2	PJP ATC Control (Air)	(1) ACC/APP	Pelayanan Lalu Lintas Udara untuk membantu di <i>Control Airspace</i>	BOS	99%	98 % - 100 %=Baik=1.0 95 % - 97 % = Cukup= 0.9 <95 % = Kurang = 0.8	0.25	98%	1	0,25
				BOC	99%	98 % - 100 %=Baik=1.0 95 % - 97 % = Cukup= 0.9 <95 % = Kurang = 0.8	0.10	100%	1	0.1
		(2) FIC	Traffic Information	BOS	99%	98 % - 100 %=Baik=1.0 95 % - 97 % = Cukup= 0.9 <95 % = Kurang = 0.8	0.10	98%	1	0.1
				BOC	99%	98 % - 100 %=Baik=1.0 95 % - 97 % = Cukup= 0.9 <95 % = Kurang = 0.8	0.05	100%	1	0.05
		(3) Surveillance	Radar: a. PSR b. SSR c. ADC	<i>Serviceability</i>	95%	94 % - 100 %=Baik=1.0 90 % - 93 % = Cukup= 0.9 <90% = Kurang = 0.8	0.15	90%	0.9	0.135
		(4) Peralatan Telekomunikasi	ACC VHF (ER) TXIRX	<i>Readability</i>	97%	95 % -100 %=Baik-1.0 90 % - 94 % = Cukup= 0.9 <90 % = Kurang = 0.8	0.12	100%	1	0.12
			FSS : a. RDARA b. MWARA HFTXIRX	<i>Readability</i>	97%	95 % - 100 %-Baik=1.0 90 % - 94 % = Cukup= 0.9 <90 % = Kurang = 0.8	0.08	90%	0.9	0.072
		(5) Navigasi	Navigasi Udara untuk <i>en-route</i>	<i>Serviceability</i>	95%	90 % - 100 %-Baik=1.0 85 % - 89 % = Cukup= 0.9 <85 % = Kurang = 0.8	0.15	90%	1	0.15
						TOTAL				0.977

Lampiran B
(informatif)

Contoh penghitungan tingkat pelayanan (*level of service*) yang berbeda pada lampiran A

No.	Jenis Pelayanan	Fasilltas Pendukung Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Indikator Kualitas Pelayanan	Tolok Ukur	Nilai minimal	Bobot	Kinerja operasional	Nilai kinerja operasional	Nilai perolehan kinerja operasional	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 = (8) x (11)	
2.	PJP ATC Control	(Air)	(1) ACC/APP	Pelayanan Lalu Lintas Udara membantu di <i>Airspace</i>	BOS	99%	98 % -100 %=Baik=1.0 95 % - 97 % = Cukup= 0.9 <95% = Kurang = 0.8	0.25	98%	1	0.25
					BOC	99%	98 % - 100 %=Baik=1.0 95 % - 97 % = Cukup= 0.9 <95% = Kurang = 0.8	0.10	100%	1	0.1
			(2) FIC	Traffic	BOS	99%	98 % - 100 %=Baik=1.0 95 % - 97 % = Cukup= 0.9 <95 % = Kurang = 0.8	0.10	98%	1	0.1
					BOC	99%	98 % - 100 %=Baik=1.0 95 % - 97 % = Cukup= 0.9 <95 % = Kurang = 0.8	0.05	100%	1	0.05
			(3) Surveillance	Radar: a. PSR b. SSR c. ADC	Serviceability	95%	94 % - 100 %=Baik=1.0 90 % - 93 % = Cukup= 0.9 <90 % = Kurang = 0.8	0.15	90%	0.9	0.135
			(4) Peralatan Telekomunikasi	ACC VHF (ER) TXIRX	Readability	97%	95 % - 100 %-Baik=1.0 90 % - 94 % = Cukup= 0.9 <90 % = Kurang = 0.8	0.12	-	-	-
				FSS: a. RDARA b. MWARA HFTXIRX	Readability	97%	95 % - 100 %=Baik=1.0 90 % - 94 % = Cukup= 0.9 <90 % = Kurang = 0.8	0.08	90%	0.9	0.072
			(5) Navigasi	Navigasi Udara untuk en-route	Serviceability	95%	90 % - 100 %-Baik=1.0 85 % - 89 % = Cukup= 0.9 <85 % = Kurang = 0.8	0.15	90%	1	0.15
									TOTAL	1	

Level of service = jumlah nilai perolehan (kolom 11) : Jumlah bobot (kolom 8) - bobot peralatan telekomunikasi ACC =
Level of service PJP = 0.857 : (1.00 – 0.12) = 0.974



Bibliografi

SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara yang Terkait dengan Tingkat Pelayanan (*Level Of Service*) di Bandar Udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan.

